



BEZ Balio Erantsiaren gaineko Zergaren ZERBITZU KARTA – 2023ko Emaitzak

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERGADUNEI ARRETA EMATEA	Konpromisoa-ren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
40 egun baino lehen erantzutea, batez beste, idatziz aurkeztutako zerga kontsultei.	40 egun	24,75 egun		Aurten 339 kontsulta jaso dira. Erantzuteko legezko epea 180 egunekoa da.
Web guneke BEZari buruko kontsulten datu basea etengabe eguneratuta edukitzea.	4 eguneratze	3 eguneratze	--	
Telefonoz jaso eta beren konplexutasunagatik BEZ Atalera desbideratzen diren lehen deien % 90 artatzea.	% 90	% 95,22		30.486 dei artatu dira.
15 lanegun baino lehen erantzutea, batz beste, idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunak (legezko epea 20 lanegun).	15 egun	6,07 egun		2022an 15 kexa aurkeztu dira.
AITORPENAK AURKEZTEA	Konpromisoa-ren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
2 hilabetetan tramitatzea hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen hileko itzulketen % 85.	% 85	% 87,32		Itzultzeko legezko epea 6 hilabetekoa da.
3 hilabetetan tramitatzea hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen urteko itzulketen % 75.	% 75	% 75,06		Itzultzeko legezko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetea baino lehen ebaztea zergadunak behin aurkezpen epea amaituta eskatutako aitorten aldaketa.	< 1 hilabete	15,25 egun		Ebazteko legezko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetean ebaztea, batez beste, okerreko sarrerak itzultzeko eskaerak.	1 hilabete	25,33 egun		Ebazteko legezko epea 6 hilabetekoa da.
Hilabetea baino lehen ebaztea, batez beste, berraztertze errekurtsioak.	< 1 hilabete	25,08 egun		Ebazteko legezko epea 3 hilabetekoa da.

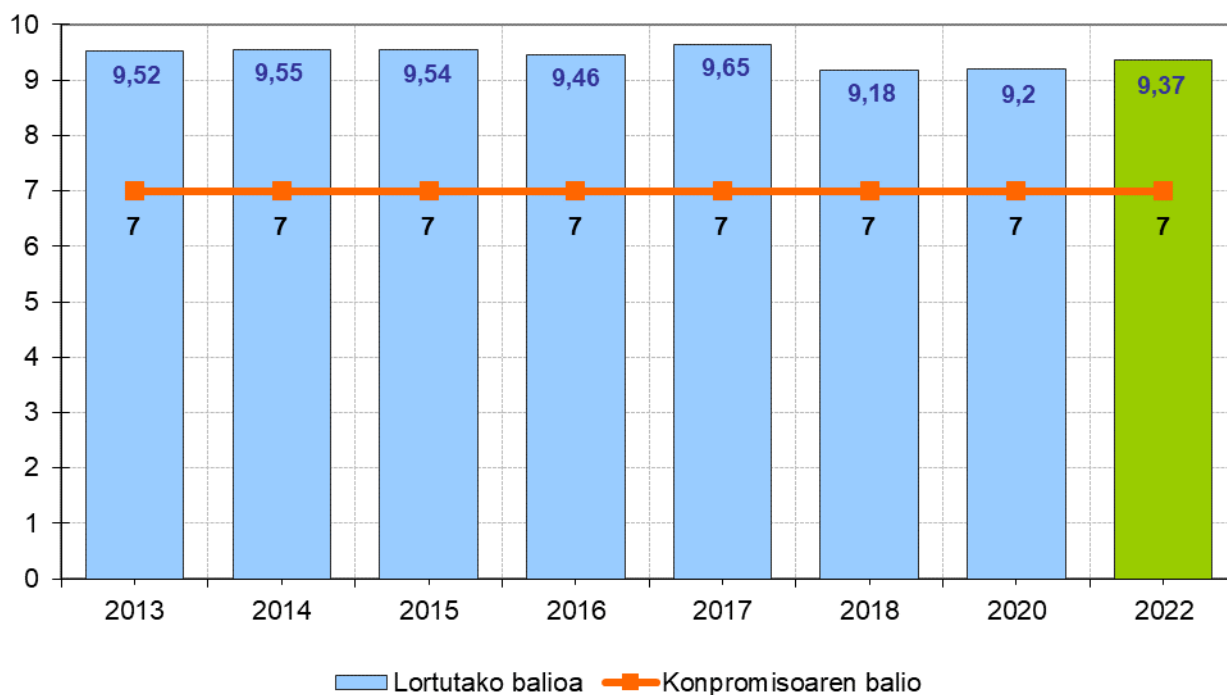
GRAFIKOEN AURKIBIDEA

[itzuli](#)

1. grafikoa:

Jasotako tratuaren (atsegina eta errespetuzkoa) asebetetze maila.

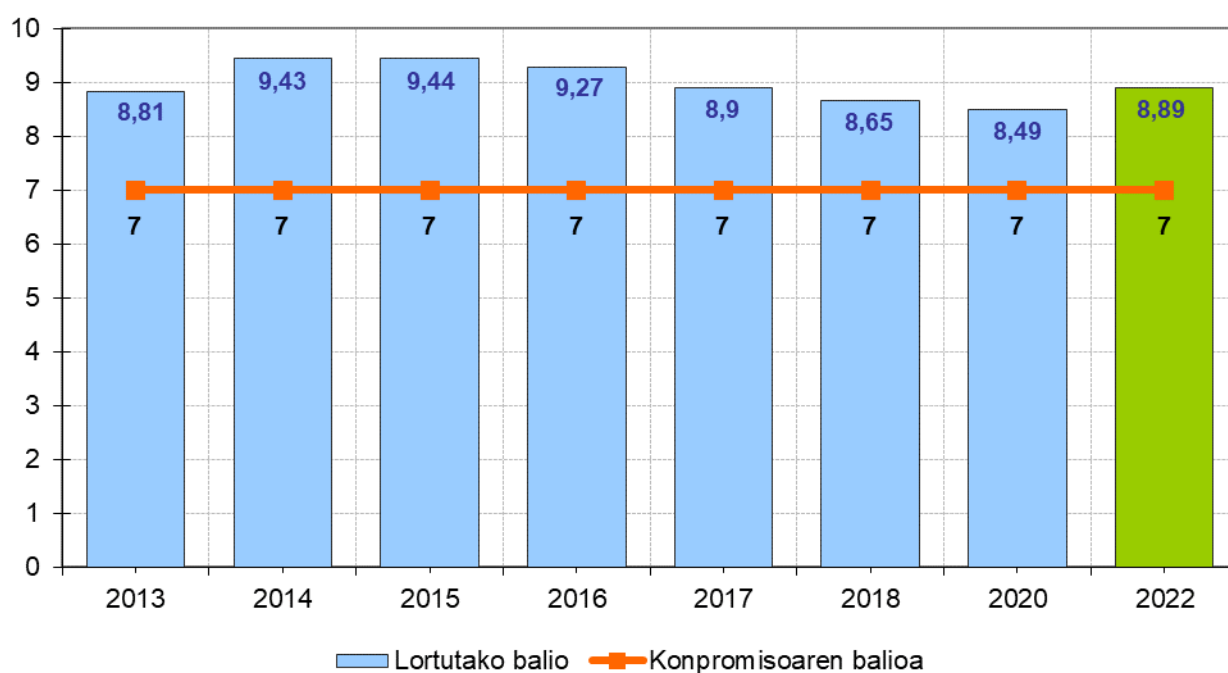
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



2. grafikoa:

Jasotako informazioaren argitasun, zehaztasun eta zabaltasunari buruzko asebetetze maila.

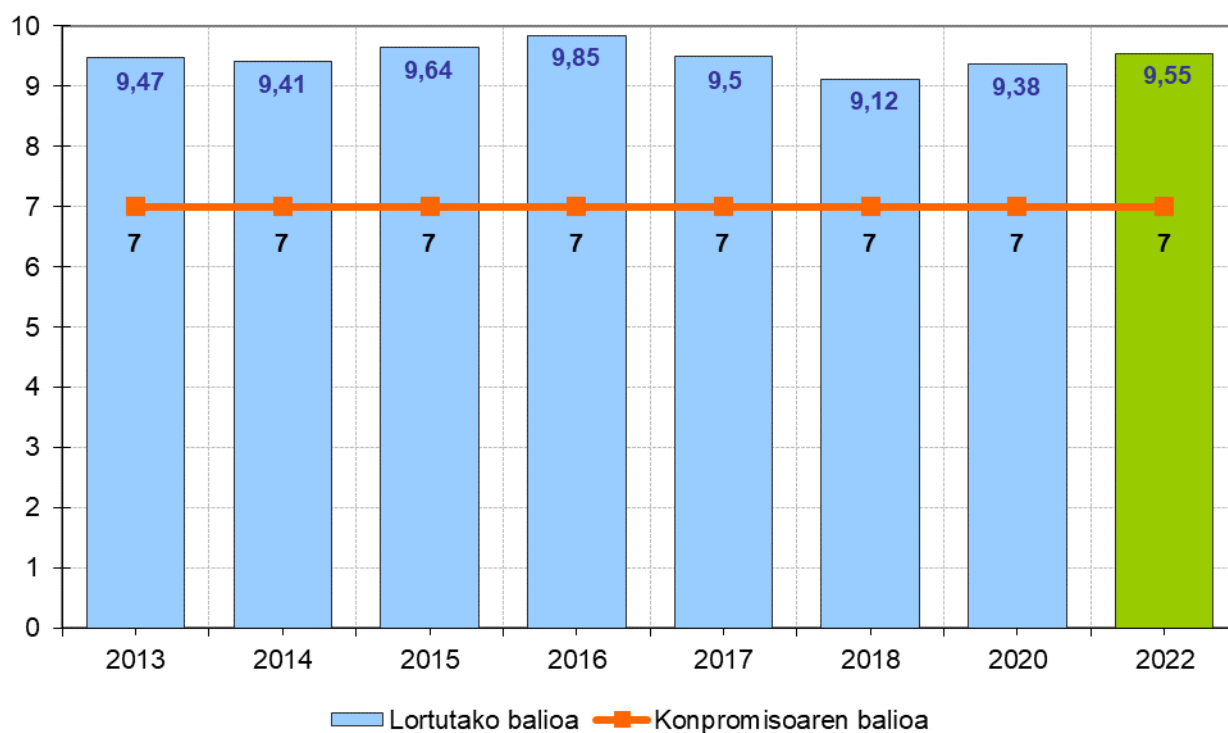
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



3. grafikoa:

Emandako datuen isilpekotasunaren bermeari buruzko asebetetze maila.

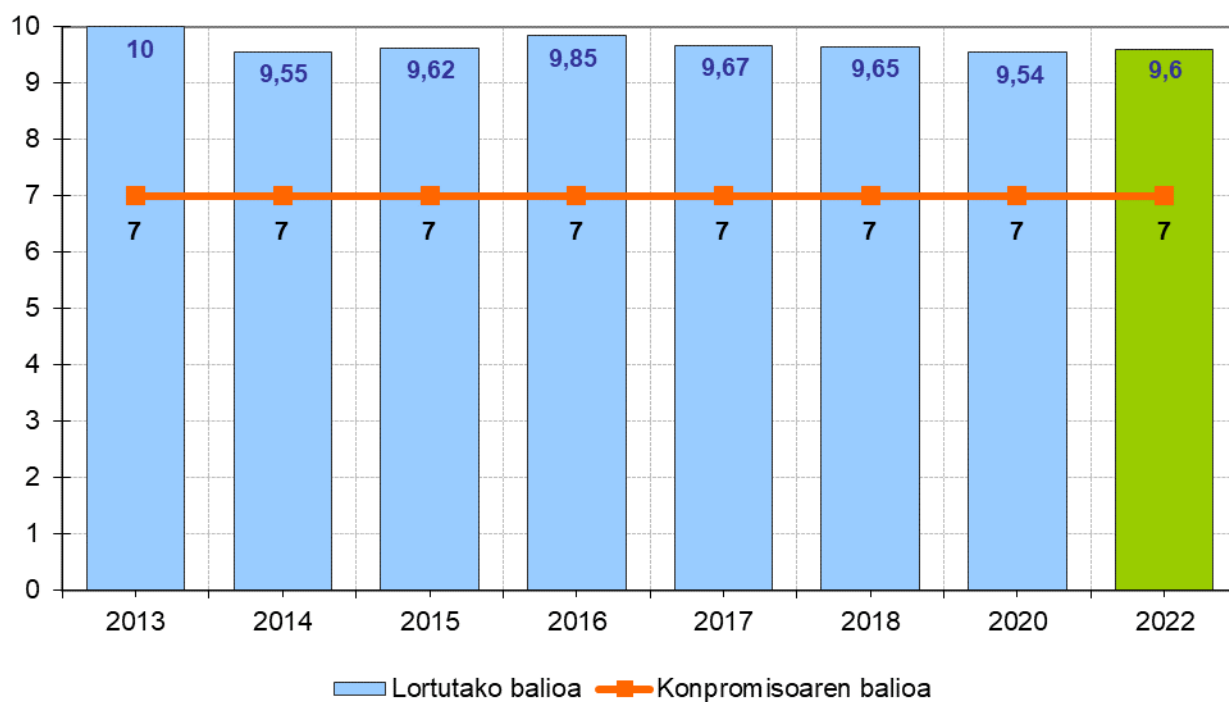
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



4. grafikoa:

Zergadunak aukeratutako hizkuntzan arreta emateari buruzko asebetetze maila.

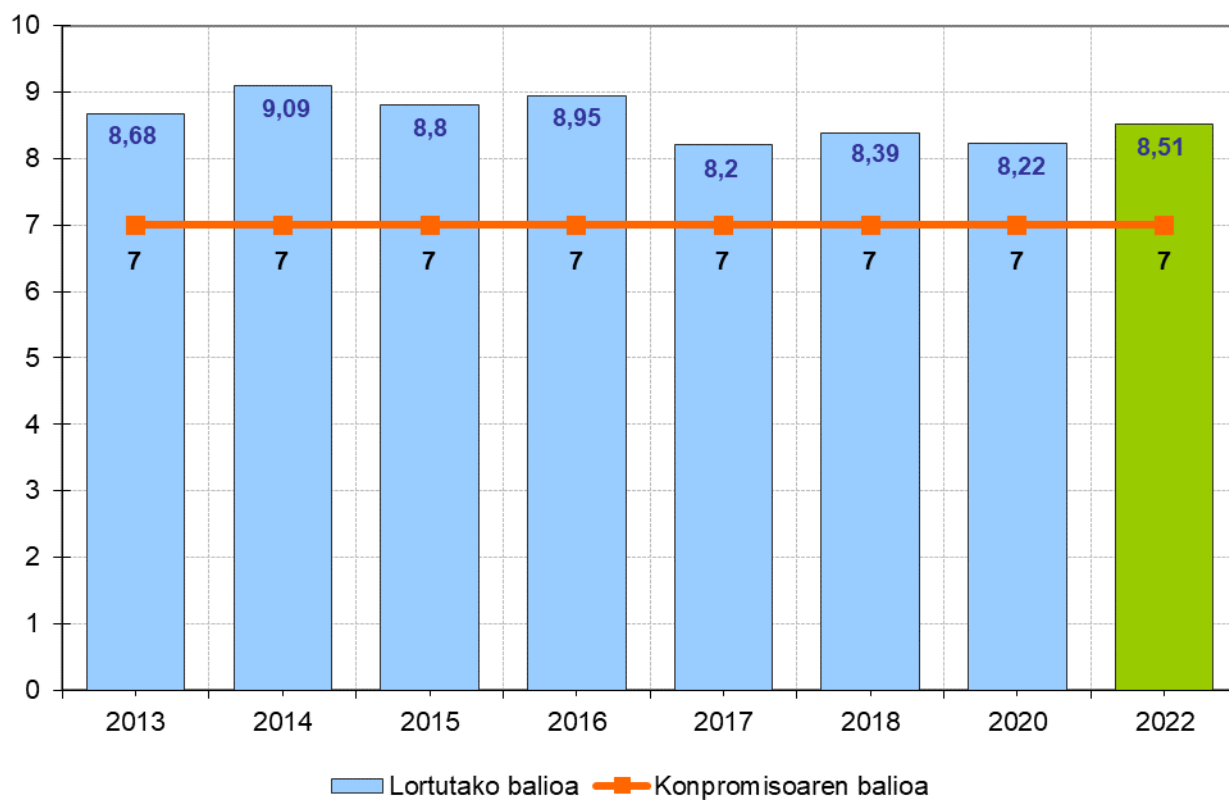
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



5. grafikoa:

Telefono arretari buruzko asebetetze maila.

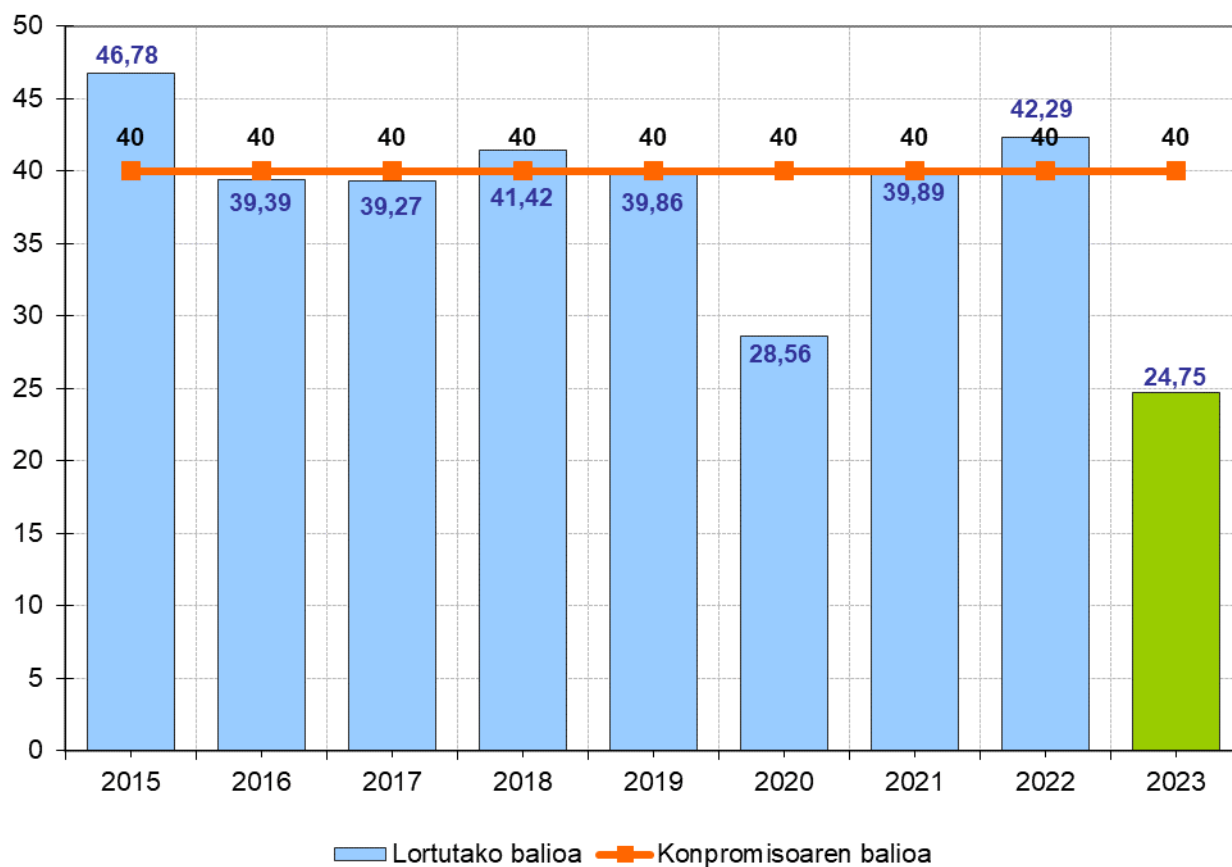
Neurketa unitatea: 0-10 puntuazioa.



6. grafikoa:

Idatziz aurkeztutako zerga kontsultei erantzuteko batzbesteko epea.

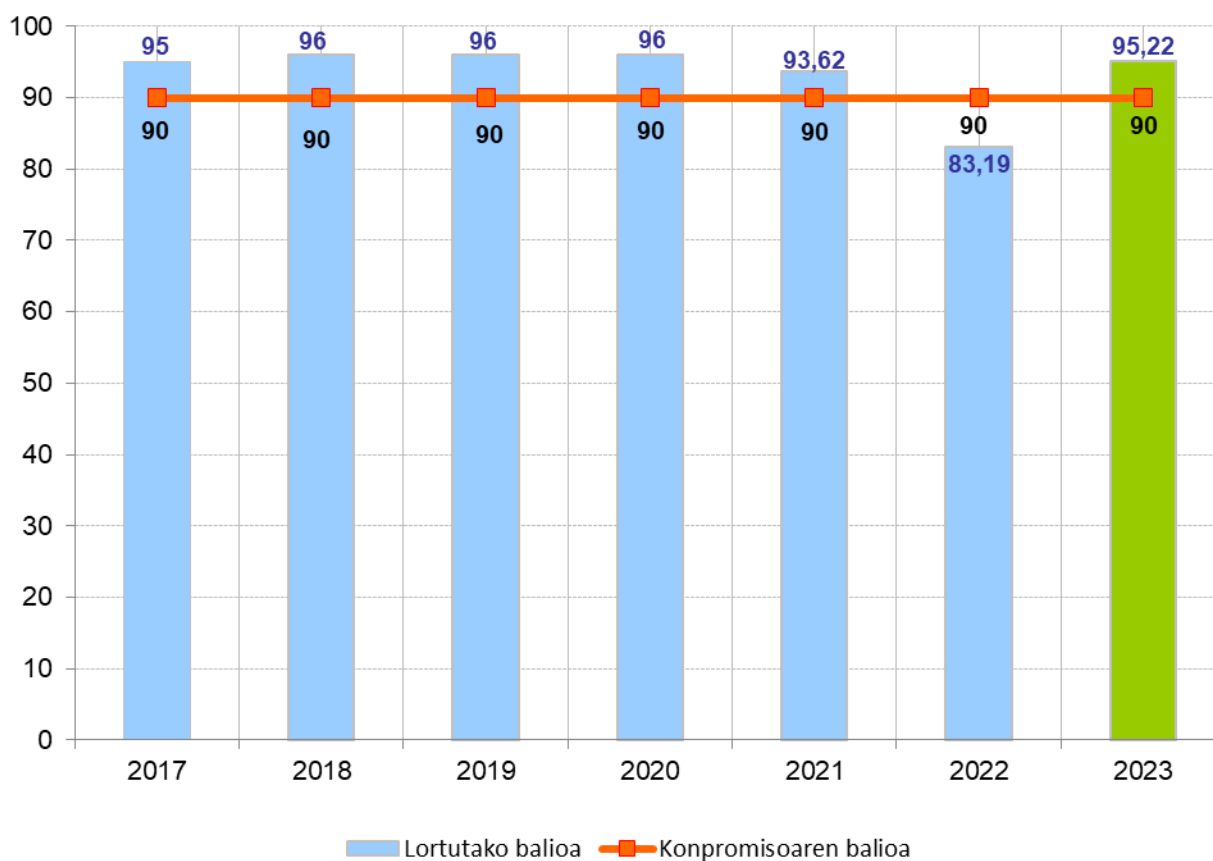
Neurketa unitatea: egunak.



7. grafikoa:

Telefonoz egiten diren eta beren konplexutasunagatik BEZ Atalera desbideratzen diren telefono deien %90 lehen deian artatzea.

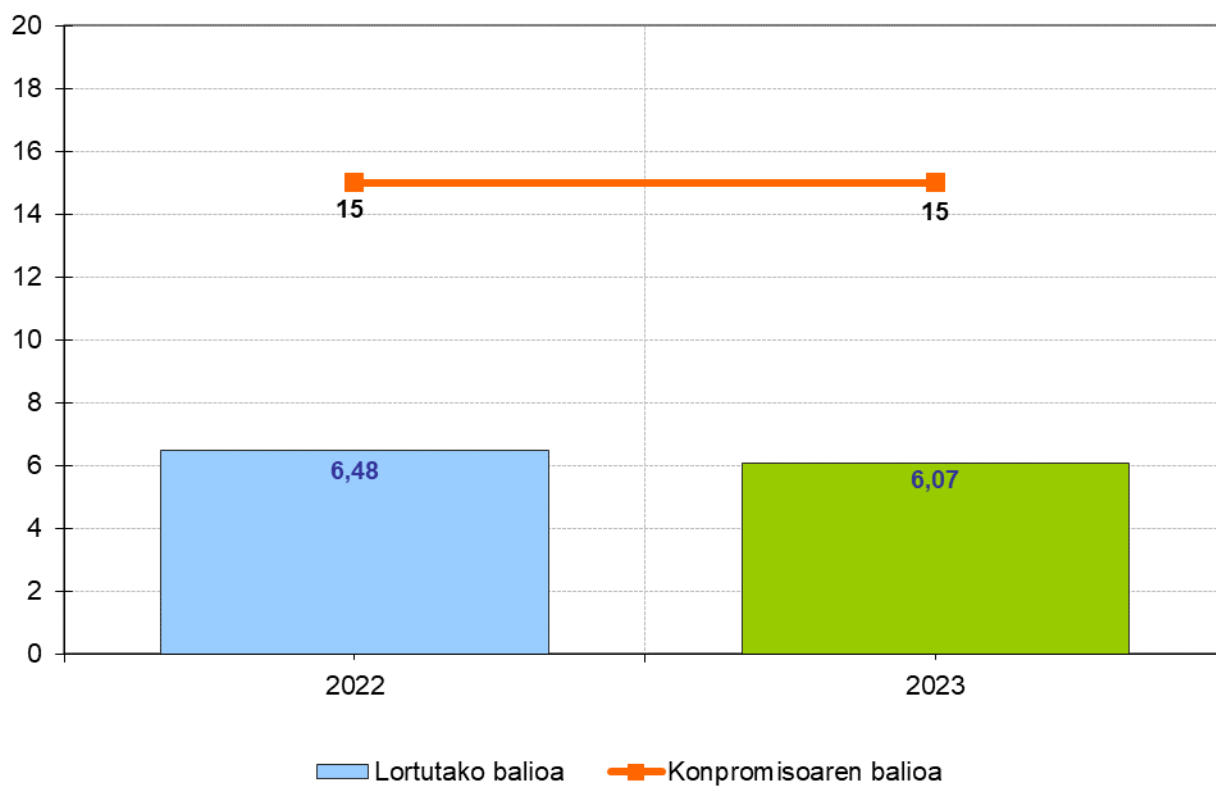
Neurketa unitatea: ehunekoa.



8. grafikoa:

Idatziz aurkeztutako kexa eta iradokizunak erantzuteko batzbesteko epea.

Neurketa unitatea: egunak.

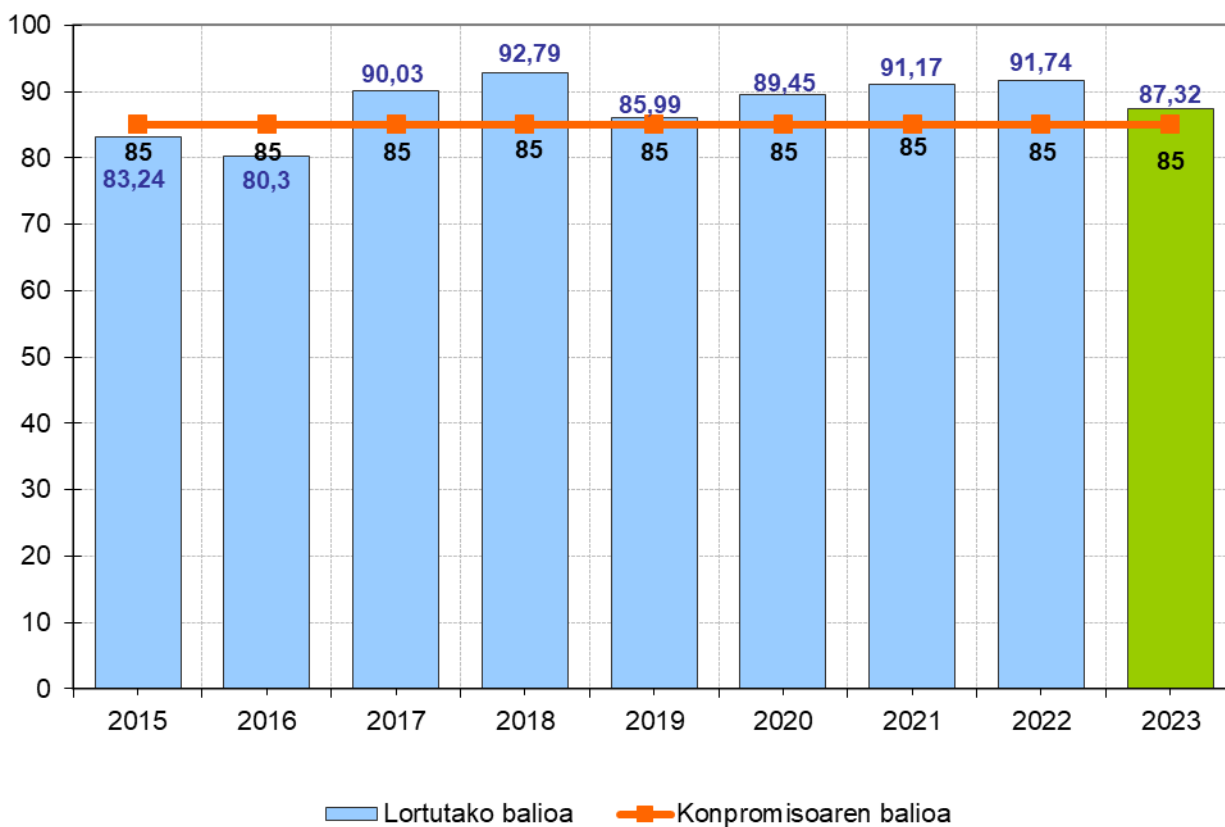




9. grafikoa:

Hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen hileko itzulketak izapidetzeko epearen betetze maila.

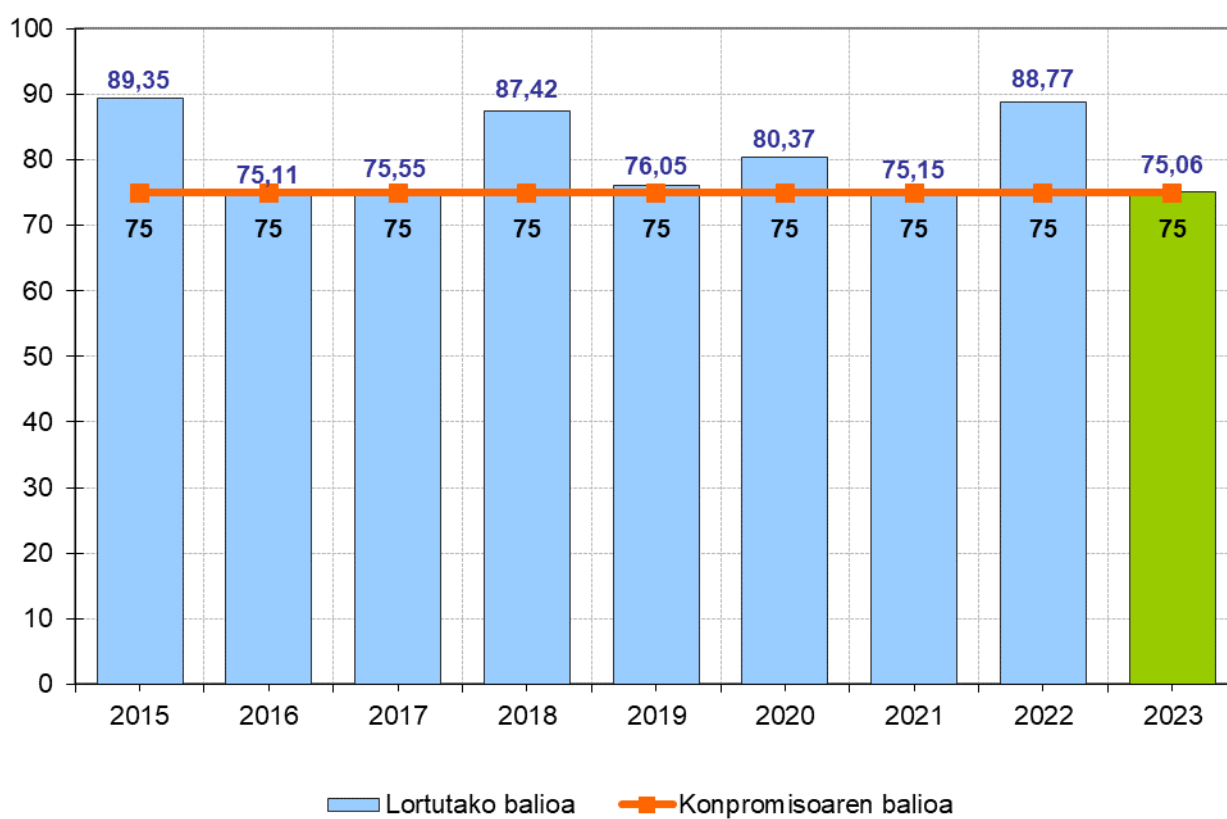
Neurketa unitatea: ehunekoa.



10. grafikoa:

Hileko itzulketen erregistroan inskribatutako zergadunen urteko itzulketak izapidetzeko epearen betetze maila.

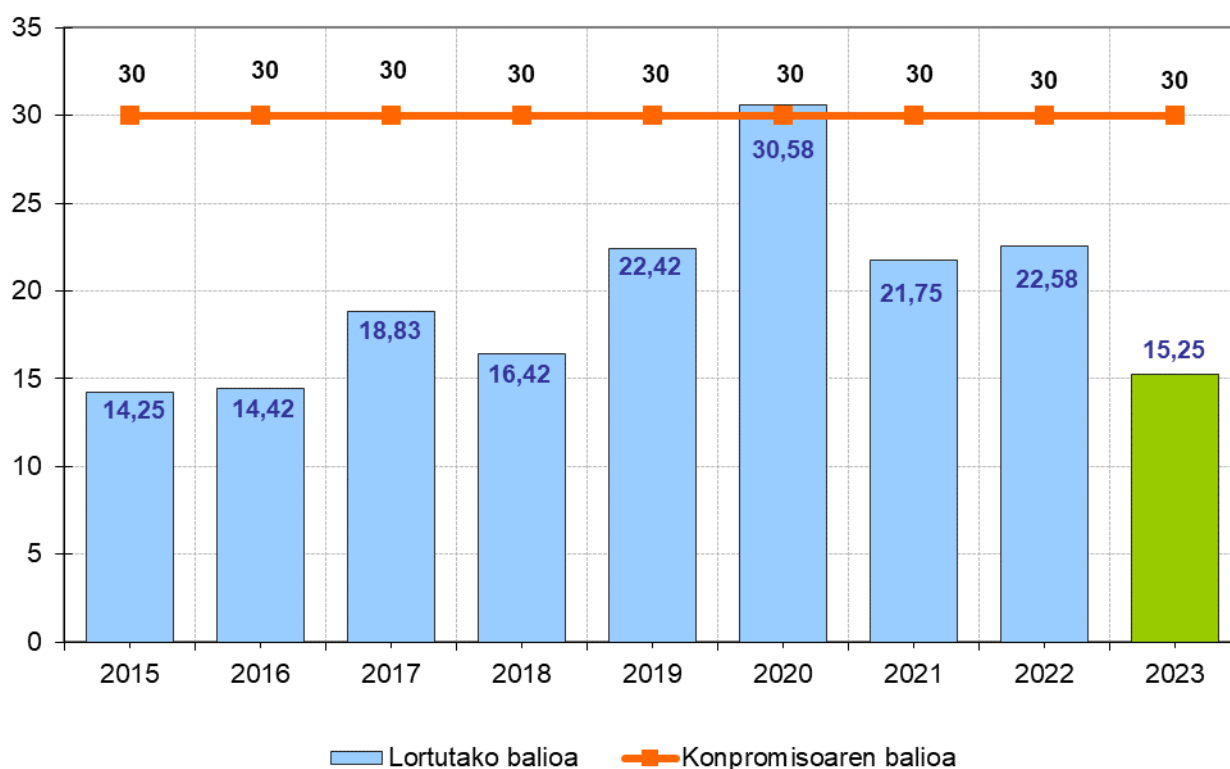
Neurketa unitatea: ehunekoa.



11. grafikoa:

Zergadunak behin aurkezpen epea amaituta eskatutako aitorten aldaketak izapidetzeko batzbesteko epea.

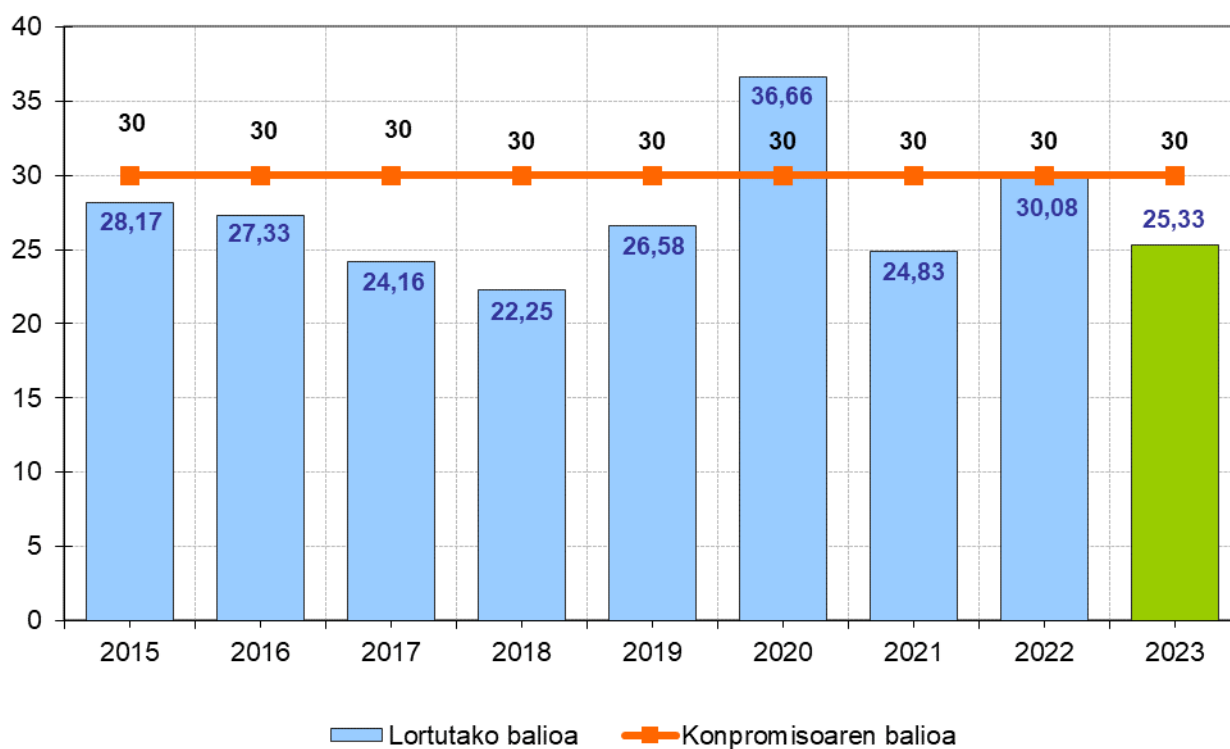
Neurketa unitatea: egunak.



12. grafikoa:

Okerreko sarrerak itzultzeko batazbesteko epea.

Neurketa unitatea: egunak.





13. grafikoa:

Berraztertze errekurtsioak ebazteko batazbesteko epea.

Neurketa unitatea: egunak.

